

 <small>Empresa Nacional Promotora del Desarrollo Territorial</small>	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO:	M-RC-01
		VERSIÓN:	03
		VIGENCIA:	2023/04/05
	RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	CLASIFICACIÓN	IP

TABLA DE APROBACIÓN
REVISÓ Y APROBÓ CAMBIO MENOR
ARGEMIRO UNIBIO AVILA <small>Firmado digitalmente por ARGEMIRO UNIBIO AVILA</small> <small>Fecha: 2023.03.30 10:57:19 -05'00'</small> Argemiro Unibio Ávila Gerente Grupo de Desarrollo Organizacional.

CPGA

CONTROL DE MODIFICACIONES			
VERSIÓN	FECHA	CAMBIO REALIZADO	SOLICITADO POR
01	2022-04-04	Traslado del documento por creación del proceso Relacionamiento con el ciudadano, generando nuevo código, versión y fecha de vigencia, por lo anterior, se modifica el código M-AD-01 versión 01 con ultima vigencia de 15 de Diciembre de 2020 a M-RC-01 versión 01 Así mismo, se realiza la inclusión en el manual de: <ul style="list-style-type: none"> • Enlaces de consulta de la guía de Lenguaje Claro del Sector Hacienda y la Guía de documentos accesibles. • Recomendaciones para la atención de personas en situación de vulnerabilidad. • Protocolo de atención y definiciones de grupos étnicos. • Conceptos relevantes que se encuentran en la Política Nacional de Sexualidad, Derechos Sexuales y Derechos Reproductivos del Ministerio de Salud y Protección Social 	Gerente Grupo Servicios Administrativos.
02	2022-09-10	Cambio menor por actualización de la línea telefónica (601) 915 6282 de la entidad en el numeral 5. Canales para la atención al ciudadano	Gerente Grupo Servicios Administrativos.
03	2023-04-05	Cambio menor masivo debido a la inclusión del espacio "clasificación" en el encabezado del documento, de acuerdo con los lineamientos establecidos en el Manual de políticas de seguridad de la información M-RI-06 para el rotulado y etiquetado de la información y la clasificación de activos de información.	Gerente Grupo de Desarrollo Organizacional

	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO:	M-RC-01
		VERSIÓN:	03
		VIGENCIA:	2023/04/05
	RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	CLASIFICACIÓN	IP

ÍNDICE

1	OBJETIVO	4
2	NORMATIVIDAD	4
3	DEFINICIONES	5
4	CONDICIONES GENERALES	7
4.1	PRINCIPIOS RECTORES Y VALORES INSTITUCIONALES	7
5	CANALES PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	8
6	ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO	10
6.1	ACTITUD HACIA EL CIUDADANO	10
6.2	ATENCIÓN A PERSONAS ALTERADAS	11
6.3	LENGUAJE (COMUNICACIÓN VERBAL O ESCRITA)	11
6.4	RESPUESTAS NEGATIVAS A LA SOLICITUD	12
6.5	PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL	12
6.5.1	Recomendaciones generales	13
6.5.2	Desarrollo del servicio.....	14
6.5.3	Finalización del servicio.....	15
6.5.4	Atención preferencial.....	15
6.5.5	Género y diversidad sexual	22
6.6	PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA.....	23
6.6.1	Contacto inicial	23
6.6.2	En el desarrollo del servicio	24
6.6.3	En la finalización del servicio	24
6.7	PROTOCOLO DE ATENCIÓN VIRTUAL	24
6.7.1	Correo Electrónico.....	25
7	NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO.....	27

	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO:	M-RC-01
		VERSIÓN:	03
		VIGENCIA:	2023/04/05
	RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	CLASIFICACIÓN	IP

INTRODUCCIÓN

El eje principal y la razón de ser de la gestión pública son los ciudadanos, es por eso, que todos los esfuerzos de la Administración deben estar dirigidos a satisfacer las necesidades y garantizar el bienestar individual y colectivo de la comunidad, dando por entendido que somos prestadores de servicio. Es válido resaltar que debemos actuar dentro de un marco normativo dispuesto para tal fin. No podemos olvidar, que quienes tenemos contacto directo con la ciudadanía, generamos la imagen externa de la institución que representamos, y los ciudadanos pueden percibir el valor agregado en el servicio, y todo aquello que le mejora su calidad de vida. La Atención al Ciudadano también involucra elementos que ayudarán a desarrollar destrezas y habilidades para prestar un servicio cálido, amable, digno y con calidad, en la maravillosa experiencia de atender a la ciudadanía con un nivel de desempeño eficiente y efectivo. Por lo anterior, se invita a todos los servidores que hacen parte de la Empresa Nacional Promotora de Desarrollo Territorial ENTerritorio, a formar parte integral de este Manual, sumando a nuestro servicio cada uno de los valores corporativos, y garantizando una atención incluyente dirigida a todos los grupos de valor.

	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO:	M-RC-01
		VERSIÓN:	03
		VIGENCIA:	2023/04/05
	RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	CLASIFICACIÓN	IP

1 OBJETIVO

Establecer los lineamientos de uso obligatorio para todos los servidores públicos y colaboradores en la atención de los ciudadanos y/o usuarios y/o clientes, por cualquiera de los canales dispuestos para tal fin.

2 NORMATIVIDAD

- ✓ Ley 489 de 1998, por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del Artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.
- ✓ Ley 850 de 2003 “Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas”
- ✓ Ley 1437 de 2011 “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”
- ✓ Ley 1712 de 2014 “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”
- ✓ Ley 1757 de 2015 Art. 2.-De la política pública de participación democrática, Art. 48.- Qué es rendición de cuentas.
- ✓ Ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”
- ✓ Decreto 2623 de 2009, artículo 12, “Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano”
- ✓ Decreto 1166 de 2016, Presentación y radicación de peticiones verbales.
- ✓ Decreto 019 de 2012, artículos 12,13 y 14, “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.”
- ✓ CONPES 167 de 2013, Estrategia Nacional de la Política Pública Integral Anticorrupción (PPIA)
- ✓ Política de Atención al Ciudadano – ENTerritorio

	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO:	M-RC-01
		VERSIÓN:	03
		VIGENCIA:	2023/04/05
	RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	CLASIFICACIÓN	IP

3 DEFINICIONES

Atributos de servicio: Son aquellas características o cualidades que tiene un colaborador para prestar el servicio.

Atención de orientación: Identificación de las necesidades del ciudadano para darle orientación sobre su requerimiento de manera correcta, precisa y oportuna.

Atención básica: Gestión de los requerimientos del ciudadano según procedimientos y atribuciones de la Entidad para resolver sus inquietudes y atender sus necesidades.

Atención especializada: Resolución de las inquietudes y requerimientos especializados del ciudadano de acuerdo con las atribuciones de la Entidad, procedimientos y competencias del cargo.

Atención preferencial: hace referencia a las condiciones o atributos dispuestos para la prestación de los servicios en términos de infraestructura, tecnología, procesos y tiempos, para favorecer a las personas con discapacidad o movilidad reducida, así como a las personas con niños en brazos, adultos mayores y mujeres en estado de embarazo.

Base de datos: Conjunto organizado de datos que sea objeto de tratamiento o consulta.

Canales: Son los medios de comunicación establecidos, a través de los cuales los ciudadanos pueden acceder a los trámites, servicios y/o información sobre temas de competencia de la Entidad.

Centro de Atención al Ciudadano – CAC: Oficina destinada al desarrollo de procesos de recepción, trámite, gestión, e información y demás actividades relacionadas con la atención y orientación al ciudadano.

Ciudadano: Persona miembro de la sociedad que asume derechos y deberes para con ella.

Consulta: Mecanismo por medio del cual los titulares o quienes lo representan pueden solicitar información, opinión o concepto sobre temas de competencia de la Entidad o consultar información personal que repose en cualquier base de datos de ENTERRITORIO, sea del sector público o privado.

Datos sensibles: Datos que afectan la intimidad, la esfera privada del titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación.

Declaración de interdicción: Acto judicial que priva a una persona incapacitada para actuar en la vida jurídica. El interdicto no podrá entonces contraer obligaciones por sí solo, sino que siempre requerirá de la autorización de otra persona (curador).

Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa, sancionatoria o ético profesional.

Denuncia por actos de corrupción: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de posibles hechos de corrupción realizados por servidores públicos o trabajadores, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa, sancionatoria o ético

	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO:	M-RC-01
		VERSIÓN:	03
		VIGENCIA:	2023/04/05
	RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	CLASIFICACIÓN	IP

profesional.

Derecho de petición: Toda actuación que inicie cualquier ciudadano ante ENTerritorio implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho o que se resuelva una situación jurídica, que se le preste un servicio, pedir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

Derecho de petición de información: Es aquel derecho de petición presentado con el fin de realizar una averiguación jurídica o administrativa de un hecho que corresponda a la misión, naturaleza y fines de la Entidad, así como la solicitud de expedición de copias o desglose de documentos que reposen en los archivos de la Entidad, ciñéndose para estos efectos a los respectivos presupuestos de ley, en materia de reserva de documentos.

Derecho de petición de interés general: Es aquel derecho de petición presentado con el fin de elevar una solicitud sobre un tema de interés y/o que afecta a una comunidad.

Derecho de petición de interés particular: Es aquel derecho de petición presentado con el fin de elevar una solicitud sobre un tema de interés y/o que afecta a una sola persona.

Discapacidad: Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), es un término general que abarca las deficiencias, limitaciones de la actividad y restricciones de una persona para participar. Las deficiencias son factores que afectan a una estructura o función corporal; las limitaciones de la actividad son dificultades para ejecutar acciones o tareas, y las restricciones de la participación son problemas para participar en situaciones vitales.

Felicitación: Manifestación de alegría o satisfacción por parte de un usuario, en relación con la resolución brindada por parte de la Entidad, o el reconocimiento del servicio prestado.

Información pública reservada: Es aquella información que estando en poder o custodia de un sujeto obligado en su calidad de tal, es exceptuada de acceso a la ciudadanía por daño a intereses públicos y bajo cumplimiento de la totalidad de los requisitos consagrados en la Ley.

Parte interesada: Persona natural o jurídica, organización o grupo que tiene interés en el desempeño o éxito de una Entidad.

Personas con discapacidad o movilidad reducida: condición bajo la cual ciertas personas presentan alguna dificultad física, mental o sensorial, y por esto presentan dificultad en la atención bajo el modelo estándar de la prestación de los servicios. Dichas condiciones pueden darse por diferentes causas, ya sean naturales (nacimiento), accidentales, permanentes o temporales, y en tanto requieren una atención diferencial y preferencial.

PQRDSF: Hace referencia a peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y felicitaciones.

Protocolo de atención: Es una guía que contiene orientaciones básicas fundamentales para facilitar la gestión del colaborador en su proceso con los ciudadanos para un mejor manejo y lograr mayor efectividad en el uso de un canal específico

	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO:	M-RC-01
		VERSIÓN:	03
		VIGENCIA:	2023/04/05
	RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	CLASIFICACIÓN	IP

Queja: Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

Reclamación administrativa: Esta reclamación consiste en el simple reclamo escrito del servidor público o trabajador sobre el derecho que pretenda, y se agota cuando se haya decidido o cuando transcurrido un mes desde su presentación no ha sido resuelta.

Reclamo: Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio.

Servicio al ciudadano: Ofrecer y entregar a los ciudadanos clientes naturales y jurídicos (públicos, mixtos y privados) trámites y servicios (tangibles e intangibles) con calidad integral y accesibilidad; que aporte a sus objetivos y les genere satisfacción.

SGD: Sistema de gestión documental.

Términos: Tiempos establecidos por la ley, para atender los requerimientos de los ciudadanos.

4 CONDICIONES GENERALES

La Empresa Nacional Promotora del Desarrollo Territorial – ENTerritorio acatando la Política de Servicio al Ciudadano, mediante este Manual establece los lineamientos para dar solución a las necesidades de los ciudadanos y/o usuarios y/o clientes de nuestra Entidad, generando un alto grado de confianza y credibilidad en nuestra gestión, garantizando el estricto cumplimiento de todas las normas que regulan el servicio público que prestamos. A fin de cumplir lo planteado, es preponderante actuar con calidad, transparencia y equidad aprovechando los recursos humanos, físicos y tecnológicos con que cuenta la Entidad.

Bajo este contexto ENTerritorio aplica lo dispuesto por la Ley 1437 de 2011 en lo referente a los principios, derechos, deberes y prohibiciones, en el marco de la relación entre ciudadanos, usuarios y clientes con las Autoridades.

4.1 PRINCIPIOS RECTORES Y VALORES INSTITUCIONALES

En cumplimiento de nuestro propósito de transformar vidas y ser el mejor aliado técnico de las regiones para lograr que se hagan realidad proyectos que permitan avanzar hacia el desarrollo sostenible, debemos como Entidad cumplir a cabalidad nuestros principios rectores, con estricta aplicación de los valores institucionales.

Principios rectores

- ✓ Materializamos políticas públicas en proyectos que generan progreso y equidad.
- ✓ Desarrollamos proyectos con excelencia técnica, responsabilidad ambiental y compromiso para atender necesidades de las comunidades.
- ✓ Hacemos equipo con entes territoriales para generar capacidades locales que trasciendan los

	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO:	M-RC-01
		VERSIÓN:	03
		VIGENCIA:	2023/04/05
	RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	CLASIFICACIÓN	IP

proyectos que desarrollamos.

- ✓ Administramos los recursos de forma ética, transparente y eficiente.
- ✓ Estamos comprometidos con el bienestar de nuestro equipo de trabajo, su desarrollo profesional y personal.
- ✓ Atendemos con oportunidad y eficiencia las necesidades de nuestros clientes y demás grupos de interés.

A continuación, nuestros valores institucionales:

Honestidad: Actuar siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo los deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.	Justicia: Actuar con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.
Respeto: Reconocer, valorar y tratar de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.	Tolerancia: Respetar las ideas, creencias o prácticas de los demás, aunque sean diferentes o contrarias a las nuestras.
Compromiso: Ser consciente de la importancia del rol como servidor público y estar en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que nos relacionamos en las labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.	Diligencia: Cumplir con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas al cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.
Responsabilidad: Realizar actividades bajo principios éticos, y con la plena convicción de hacer el trabajo con calidad, para el bien mancomunado.	Pertenencia: Demostrar emotividad por ser parte de la Entidad, aportando motivación para su crecimiento y credibilidad.

5 CANALES PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Son los medios de comunicación establecidos por La Empresa Nacional Promotora del Desarrollo Territorial - ENTerritorio, a través de los cuales los ciudadanos pueden acceder a los trámites, servicios y/o información sobre temas de competencia de la Entidad; los canales de atención son los siguientes:

	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO:	M-RC-01
		VERSIÓN:	03
		VIGENCIA:	2023/04/05
	RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	CLASIFICACIÓN	IP

TIPO DE CANAL	DESCRIPCIÓN
Canal Presencial 	<p>En el Centro de Atención al Ciudadano C.A.C, los usuarios tendrán contacto personal con colaboradores dispuestos por la Entidad, en donde podrán radicar correspondencia, incluidos los derechos de petición, y al mismo tiempo ser orientados en asuntos de competencia de ENTerritorio.</p>
Canales Virtuales: 	<p>Correos electrónicos radicacioncorrespondencia@enterritorio.gov.co quejasyreclamos@enterritorio.gov.co</p> <p>Portal Web www.enterritorio.gov.co</p>
Canal Telefónico: 	<p>PBX +57 (601) 915 6282.</p> <p>Línea Transparente +57 01 8000 914 502</p>
Redes Sociales:	
	

	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO:	M-RC-01
		VERSIÓN:	03
		VIGENCIA:	2023/04/05
	RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	CLASIFICACIÓN	IP

6 ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO

El buen servicio va más allá de la simple respuesta a la solicitud del ciudadano, debe satisfacer a quien lo recibe; esto supone comprender las necesidades, expectativas y realidades de los ciudadanos, lo que a su vez exige escuchar al ciudadano y proporcionarles información oportuna, clara y completa.

Un servicio de calidad debe cumplir con ciertos atributos relacionados con la expectativa que el ciudadano tiene sobre el servicio que necesita, en este sentido la atención que prestamos en ENTerritorio debe ser:

ATRIBUTO	DESCRIPCIÓN
Respetuosa	Los ciudadanos esperan ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan sus diferencias.
Amable	La atención suministrada por los colaboradores de ENTerritorio a los ciudadanos debe ser cortés y honesta.
Confiable	En la manera prevista en las normas, procedimientos y con resultados certeros.
Empática	El colaborador percibe lo que el ciudadano siente y se pone en su lugar. Es importante tener presente que somos ciudadanos sirviéndole a ciudadanos.
Incluyente	Con calidad para todos los ciudadanos sin distinciones, ni discriminaciones
Oportuna	En el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con el ciudadano
Efectiva	Resuelve lo pedido o solicitado de manera ágil y coherente.

Además, se debe tener claro que ningún colaborador de ENTerritorio, en ninguna circunstancia, debe recibir pagos, regalos o dádivas a cambio de un buen servicio al ciudadano. Hacerlo, además de violentar los atributos del buen servicio, conlleva responsabilidad penal y disciplinaria.

6.1 ACTITUD HACIA EL CIUDADANO

Se espera de los colaboradores de ENTerritorio que atienden a los ciudadanos una actitud de servicio, entendida como su disposición de escuchar al otro, ponerse en su lugar, ser conscientes de que cada ciudadano tiene una visión y unas necesidades diferentes, que exigen un trato personalizado. En este sentido se debe:

	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO:	M-RC-01
		VERSIÓN:	03
		VIGENCIA:	2023/04/05
	RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	CLASIFICACIÓN	IP

- Anticipar y satisfacer las necesidades del ciudadano.
- Escucharlo y evitar interrumpirlo mientras habla.
- Ir siempre un paso más allá de lo esperado en la atención.
- Comprometerse únicamente con lo que pueda cumplir.
- Es importante tener en cuenta que, aunque el buen servicio sea la regla, si un usuario es grosero o violento, también es obligatorio exigirle respeto de manera cortés. Si el ciudadano persiste en su actitud, el colaborador debe llamar a su supervisor y cederle el manejo de la situación.

6.2 ATENCIÓN A PERSONAS ALTERADAS

En muchas ocasiones llegan a las Entidades públicas ciudadanos inconformes, confundidos, ofuscados, o furiosos, a veces por desinformación. En estos casos, se recomienda:

- Mantener una actitud amigable y mirar al interlocutor a los ojos; no mostrarse agresivo verbalmente ni con los gestos, ni con la postura corporal.
- Dejar que el ciudadano se desahogue, escucharlo atentamente, no interrumpirlo ni entablar una discusión con él.
- Evitar calificar su estado de ánimo, y no pedirle que se calme.
- No tomar la situación como algo personal: la ciudadanía se queja de un servicio, no de la persona.
- No perder el control; si el colaborador conserva la calma es probable que el ciudadano también se calme.
- Cuidar el tono de la voz: muchas veces, no cuenta tanto lo que se dice, sino cómo se dice.
- Usar frases como “lo comprendo”, “qué pena”, “claro que sí”, que demuestran consciencia de la causa y el malestar del ciudadano.
- Dar alternativas de solución, si es que las hay, y comprometerse sólo con lo que se pueda cumplir.
- Si el mismo problema ocurre con otro ciudadano, informar al jefe inmediato para dar una solución de fondo.

6.3 LENGUAJE (COMUNICACIÓN VERBAL O ESCRITA)

Los colaboradores de ENTerritorio deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones para

	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO:	M-RC-01
		VERSIÓN:	03
		VIGENCIA:	2023/04/05
	RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	CLASIFICACIÓN	IP

facilitara los ciudadanos el acceso y la comprensión de la información:

- El lenguaje para hablar con los ciudadanos debe ser respetuoso, claro y sencillo; frases amables como: “con mucho gusto, ¿en qué le puedo ayudar?” siempre son bien recibidas.
- Evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas. En caso de tener que utilizar una sigla siempre debe aclararse su significado.
- Dirigirse al ciudadano hombre por su apellido: señor (apellido); y a las ciudadanas por su nombre: señora o señorita (nombre).
- Evitar tutear al ciudadano al igual que utilizar términos de confianza.
- Evitar respuestas cortantes del tipo “Sí”, “No”, ya que se pueden interpretar como frías y de afán.

Lo invitamos a conocer la guía de Lenguaje Claro del Sector Hacienda en el siguiente enlace:

<https://www.enterritorio.gov.co/web/sites/default/files/2022-03/documentos/Gu%C3%ADa%20Lenguaje%20Claro%20Sector%20Hacienda.pdf>

y la Guía de documentos accesibles en el siguiente enlace:

<https://www.enterritorio.gov.co/intranet/guia-de-documentos-accesibles>

6.4 RESPUESTAS NEGATIVAS A LA SOLICITUD

Cuando ENTerritorio niegue una solicitud, el colaborador debe responder ofreciendo todas las explicaciones necesarias para que el ciudadano comprenda la razón por la cual no se pudo dar trámite, teniendo en cuenta las siguientes pautas:

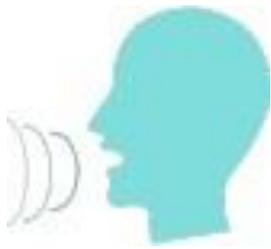
- Explicar con claridad y sin tecnicismos los motivos por los que no se puede acceder a la solicitud.
- Dar alternativas que ayuden a solucionar aceptablemente la petición y le muestren que él es importante y que la intención es prestarle un servicio de calidad a pesar de las limitaciones.
- Asegurarse de que el ciudadano entendió la respuesta, los motivos que la sustentan y los pasos por seguir, si los hay.

6.5 PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL

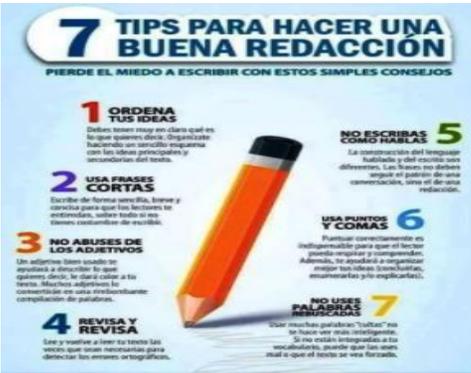
En ENTerritorio el Centro de Atención al Ciudadano- CAC, es el canal presencial en el que ciudadanos y los colaboradores, previo el cumplimiento de los requisitos dispuestos para el acceso a las instalaciones, interactúan en persona para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la Entidad. Para brindar una adecuada atención a través de este canal se deben tener en cuenta los siguientes aspectos:

	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO:	M-RC-01
		VERSIÓN:	03
		VIGENCIA:	2023/04/05
	RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	CLASIFICACIÓN	IP

6.5.1 Recomendaciones generales

RECOMENDACIÓN	DESCRIPCIÓN
Presentación personal 	<p>la presentación personal influye en la percepción del ciudadano respecto al colaborador y a la Entidad. Por eso, es importante mantener una buena presentación, apropiada para el rol que se desempeña y guardar adecuadamente la imagen institucional. La identificación siempre debe estar visible. Cuando el servicio sea prestado por una empresa contratada para tal fin, el personal debe portar su uniforme de manera impecable.</p>
Comportamiento 	<p>Evite comer en el puesto de trabajo, masticar chicle, realizar actividades como maquillarse o arreglarse las uñas frente al ciudadano; o hablar o chatear por celular o con sus compañeros si no es necesario para completar la atención solicitada. Procure saludar de inmediato, de manera amable y sin esperar a que sea él quien salude primero.</p>
Voz y el lenguaje 	<p>Es necesario adaptar la modulación de la voz a las diferentes situaciones y vocalizar de manera clara para que la información sea comprensible.</p>
Voz y el lenguaje y postura corporal	<p>El lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el trato verbal, es decir, educado y cortés.</p> <p>La postura adoptada mientras se atiende al ciudadano refleja lo que se siente y piensa; es aconsejable mantener la columna flexible, el cuello y los hombros relajados, y</p>

	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO:	M-RC-01
		VERSIÓN:	03
		VIGENCIA:	2023/04/05
	RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	CLASIFICACIÓN	IP

RECOMENDACIÓN	DESCRIPCIÓN
	evitar las posturas rígidas o forzadas
Puesto de trabajo 	No debe estar sucio, ni desordenado y procure no ubicar allí elementos ajenos a la labor. Es importante conocer a ubicación de las salidas de emergencia. De igual forma, estar enterado de los procedimientos para atención de emergencias.
Buenas prácticas de radicación 	Todos los funcionarios y contratistas, que requieran radicar cualquier tipo de correspondencia, deberán ingresar al CAC. por la entrada exterior del edificio, y tomar el turno correspondiente para la radicación.

6.5.2 Desarrollo del servicio

- Retiro del puesto de trabajo: Si el colaborador tiene que retirarse del puesto de trabajo, antes debe dirigirse al ciudadano para explicarle por qué debe hacerlo y ofrecerle un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar, preguntar si puede esperarle y recibir la respuesta.
- Otro punto de servicio: Si la solicitud no puede ser resuelta en ese punto de servicio, el colaborador debe explicarle al ciudadano por qué debe remitirse a otro punto e indicarle a donde debe dirigirse.
- Solicitud de servicio: Si la solicitud no puede ser resuelta de forma inmediata, el colaborador debe

	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO:	M-RC-01
		VERSIÓN:	03
		VIGENCIA:	2023/04/05
	RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	CLASIFICACIÓN	IP

explicarle al ciudadano la razón e informar acerca de los términos para resolver la misma.

6.5.3 Finalización del servicio

- Retroalimentar al ciudadano sobre los pasos a seguir cuando quede alguna tarea pendiente.
- Preguntarle, como regla general: “¿Hay algo más en que pueda servirle?”.
- Despedirse con una sonrisa, llamando al usuario por su nombre o apellido, dependiendo el caso, y anteponiendo el “Señor.” o “Señora.”
- Revisar, si es del caso, los compromisos adquiridos y hacerles seguimiento.
- Si hubo alguna dificultad para responder, informarle a su superior inmediato para que resuelva de fondo.

6.5.4 Atención preferencial

Es aquella que se da prioritariamente a ciudadanos en situaciones particulares, como adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios, personas en condición de discapacidad.

- **Adultos mayores y mujeres embarazadas:** Una vez entran a la sala de espera, el colaborador debe orientarlos para que se sitúen en las respectivas áreas. La atención, dentro de este grupo de personas, se realiza por orden de llegada.
- **Atención a niños, niñas y adolescentes:** Los niños, niñas y adolescentes pueden presentar solicitudes, quejas o reclamos directamente sobre asuntos de su interés particular y estos tienen prelación en el turno sobre los demás ciudadanos, el colaborador debe escuchar atentamente y otorgar a la solicitud o queja un tratamiento reservado. Además, debe hablarse en un lenguaje acorde a su edad y llamarlos por su nombre, no usar apelativos como ‘chiquito’ o ‘mijito’, entre otros.
- **Personas en situación de vulnerabilidad:** Se consideran personas en situación de vulnerabilidad las víctimas de la violencia, los desplazados y las personas en situación de pobreza extrema. Es responsabilidad del colaborador, escucharlos atentamente y orientarlos sin mostrar prevención, para evitar mayores traumatismos, y dignificar a la persona que ha sufrido situaciones extremas.

A continuación, algunas recomendaciones para la atención de estas personas:

- Si la víctima entra en un estado de crisis emocional, déjela desahogarse, no intente calmarla con expresiones que minimicen la situación como “no se preocupe” o “todo está bien”. Recuérdale que está en un lugar seguro, en el que puede expresar sus sentimientos y pensamientos.

	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO:	M-RC-01
		VERSIÓN:	03
		VIGENCIA:	2023/04/05
	RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	CLASIFICACIÓN	IP

- Garantice la confidencialidad de la información suministrada.
 - Sea empático, tenga en cuenta el contexto y facilite la expresión de sentimientos desde un interés genuino.
 - Incluir derecho de cita
 - Mantenga el contacto visual.
 - No presione a la víctima con demasiadas preguntas o con el requerimiento de detalles innecesarios que revivan la experiencia traumática.
 - Permítale expresarse con libertad y tranquilidad.
 - Sea consciente de que todo lo que dice generará expectativa e impacto en la persona.
 - Documentese muy bien antes de emitir un concepto o brindar una orientación inicial.
- **Grupos étnicos:** Los grupos étnicos son pueblos con características políticas, económicas y culturales propias, que se distinguen del resto de la sociedad y que han mantenido y preservado su identidad e historia a lo largo del tiempo, como sujetos colectivos. Para los grupos étnicos cada integrante es el eje principal del desarrollo de sus comunidades.

A este grupo pertenecen los pueblos indígenas, las comunidades negras o afrocolombianas, las poblaciones palanqueras y raizales y los pueblos Rrom o gitanos. Para brindar una atención adecuada es importante conocer los siguientes conceptos:

- **Pueblo indígena:** Es un conjunto de familias de ascendencia amerindia que comparten sentimientos de identificación con su pasado aborigen, manteniendo rasgos y valores propios de su cultura tradicional, así como formas de organización y control social propios, que los distinguen de otros grupos étnicos.
- **Población Negra o Afrocolombiana:** Las comunidades negras son un conjunto de familias de ascendencia afrocolombiana que poseen una cultura propia, tradiciones y costumbres dentro de la relación campo-poblado que revelan y conservan conciencia e identidad que las distinguen de otros grupos étnicos.
- **Población Raizal:** Son comunidades ubicadas en el Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, con raíces culturales afro-anglo-antillanas, cuyos integrantes tienen rasgos socioculturales y lingüísticos claramente diferenciados del resto de la población afrocolombiana; su lenguaje es conocido como el creole.
- **Población Palenquera:** Es una comunidad ubicada principalmente en el municipio de Mahates – Bolívar en el corregimiento de San Basilio de Palenque, declarado patrimonio

	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO:	M-RC-01
		VERSIÓN:	03
		VIGENCIA:	2023/04/05
	RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	CLASIFICACIÓN	IP

cultural e inmaterial de la humanidad por ser el primer pueblo libre de la América colonial. Poseen una cultura propia y se habla el lenguaje palenquero

- **Pueblo Rrom (Gitano):** Son comunidades que tienen una identidad étnica y cultural propia; se caracterizan por una tradición nómada, y tienen su propio idioma que es el romanés. Además, cuentan con leyes y formas de organización social propias.

Durante el desarrollo de la atención, el colaborador de Enterritorio debe:

- Identificar si la persona puede comunicarse en español, o necesita intérprete.
- Si la persona necesita intérprete, y el punto de atención no cuenta con personal que pueda realizar esta actividad, deberá grabar la solicitud en cualquier medio tecnológico o electrónico, para su posterior traducción y respuesta al ciudadano.

- **Personas en condición de discapacidad:**

A continuación, encontramos información, lineamientos, indicaciones y recomendaciones generales para la atención en primer contacto de personas con discapacidad y movilidad reducida.

Los colaboradores y prestadores de servicios en la Entidad deben:

- Saludar y presentarse antes de comenzar la atención.
- Preguntar a la persona su nombre y establecer un trato cercano pero respetuoso.
- Emplear un lenguaje correcto: se dice “persona en situación de discapacidad” o “persona con discapacidad”.
- Centrar la atención en las capacidades de las personas y no en su discapacidad.
- Permitir que las personas con discapacidad hablen por sí solas.
- Evitar dirigir la palabra o mirada solo a los acompañantes.
- No tratar a la persona como si fuera un niño o incapaz de entender la información suministrada.
- Entregar la información de forma clara y pausada, utilizando para ello cuantos recursos sean posibles, tales como la escritura, la gesticulación y otros sistemas alternativos de comunicación.
- Asegurarse de que la persona ha comprendido el mensaje, dándole la posibilidad de preguntar todo lo que necesite saber. Si la persona no comprende algo, se deberá buscar otra manera de explicárselo, simplificando el lenguaje o ayudándose con

	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO:	M-RC-01
		VERSIÓN:	03
		VIGENCIA:	2023/04/05
	RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	CLASIFICACIÓN	IP

recursos escritos o gráficos.

- Permitir tiempos de reacción y comunicación más prolongados. Algunas personas (por deficiencias del habla u otra discapacidad) requieren más tiempo para la comprensión del mensaje.
- Si el proceso demanda de otras intervenciones, tiempos de espera o desplazamiento adicional, se debe mantener informado al usuario. Si el colaborador debe desplazarse de su puesto de trabajo, debe solicitar apoyo de sus compañeros, del personal de vigilancia.
- Realizar una despedida amable, con validaciones de conformidad del servicio, presentando los canales tecnológicos disponibles para su uso y comodidad, que podrían evitarle desplazamientos en futuras necesidades del servicio.

<p>Discapacidad física (Personas usan silla de ruedas, bastones, caminadores, etc.)</p> 	<p>No se debe empujar la silla de ruedas de una persona o tomarla del brazo cuando camina con dificultad, sin antes contar con su aprobación.</p> <p>Se debe preguntar al cliente si necesita ayuda y cómo le puede auxiliar con la movilidad, especialmente si hay problemas de accesibilidad. En caso de que su respuesta sea positiva, es él o ella quien debe dirigir la ayuda.</p> <p>Si el colaborador se encuentra de pie, debe buscar en qué sentarse o ponerse en cuclillas. Es difícil para la persona en silla de ruedas mirarlo hacia arriba, además puede marcar una relación jerárquica que es innecesaria.</p> <p>Si el puesto desde el cual realiza la labor es muy alto o no cuenta con las condiciones necesarias para la accesibilidad, deberá buscar alternativas de acercamiento y asistencia al cliente, desplazándose del puesto de trabajo o haciendo uso de las herramientas y tecnología disponible para la atención integral del servicio (Se trata de disponer y acercar el servicio). Esta recomendación también aplica para la asistencia de personas de estatura baja en espacios con altura superior a la capacidad de su alcance.</p> <p>La silla de ruedas o los elementos de apoyo hacen parte del espacio y privacidad de la persona con discapacidad. No se apoye ni la mueva sin su permiso.</p>
--	--

 <small>Empresa Nacional Promotora del Desarrollo Territorial</small>	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO:	M-RC-01
		VERSIÓN:	03
		VIGENCIA:	2023/04/05
	RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	CLASIFICACIÓN	IP

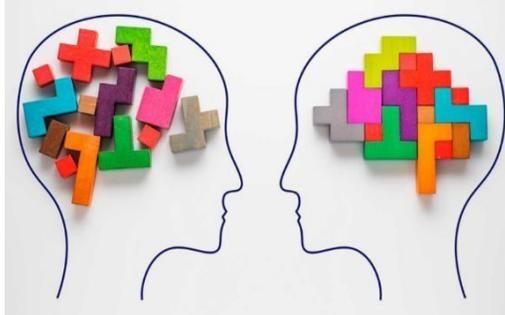
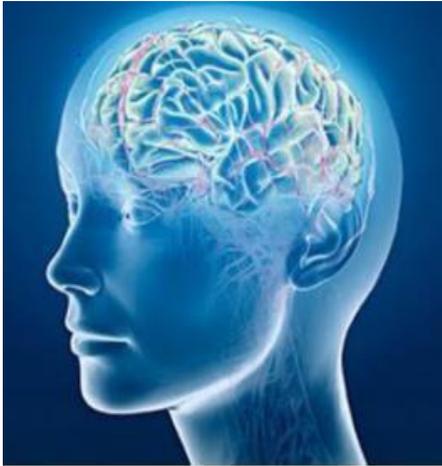
<p>Discapacidad Visual (Personas con bajavisión o personas ciegas)</p>	<p>Al saludar, esté atento, es posible que la persona extienda la mano o trate de coger la del colaborador para hacerle saber que quiere saludarlo.</p> <p>Sea lo más descriptivo posible respecto al proceso, cite el paso a paso con la información de manera detallada. El proceso se debe realizar en iguales condiciones de acceso a la información respecto a una persona que no tiene discapacidad visual.</p> <p>Pregúntele si hay otra u otras personas presentes, que lo estén asistiendo en sus consultas o trámites.</p> <p>Si requiere ausentarse, debe informarlo al cliente y mantenerlo enterado del proceso que se está realizando, si es del caso, describiendo cada actividad que se realiza. Ejemplo: informarle qué con los documentos</p>
---	---

	<p>suministrados, procederá a realizar la radicación de los mismos en el Sistema de Gestión Documental.</p> <p>Utilizar términos que apunten directamente a la orientación espacial, como “a su izquierda”, “a su derecha”, etc.</p> <p>Si requiere tomarle la mano para un proceso de tomar turno, firmar o desplazarse, es importante indicarlo previamente.</p> <p>En estos casos, se debe enfatizar más en el lenguaje verbal que de gestos.</p> <p>Utilizar normalmente las palabras, sin considerarlas como términos tabúes. Ejemplo: “Observar”, “ver” o “mirar”.</p> <p>Evitar exclamaciones que pueden provocar ansiedad al cliente, tales como “¡ay!”, “¡uff!” o “cuidado”, cuando veamos un peligro para la persona ciega.</p>
---	---

 <small>Empresa Nacional Promotora del Desarrollo Territorial</small>	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO:	M-RC-01
		VERSIÓN:	03
		VIGENCIA:	2023/04/05
	RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	CLASIFICACIÓN	IP

<p>Discapacidad auditiva</p> 	<p>Ubíquese de manera que su cara esté iluminada.</p> <p>Háblele al cliente de frente, la persona necesita ver sus labios.</p> <p>Module con naturalidad, sin exageraciones en la gesticulación.</p> <p>Repita las indicaciones o la información si es necesario.</p> <p>No debe alzar exageradamente la voz, a menos que el usuario se lo solicite.</p> <p>Identifique si la persona lee, esto puede facilitar la entrega del mensaje y la comunicación por escrito.</p> <p>El hecho de llevar audífono, no indica que el usuario escuche claramente.</p> <p>Las personas sordas, son personas cuyo canal de acceso a la realidad es preferentemente visual. La lengua natural desarrollada por las personas sordas es la lengua de señas. Si se encuentra con una persona sorda que habla lengua de señas, revise si puede leer la información y apóyese en los documentos para ir señalando la información de tal manera que pueda indicar visualmente la respuesta. Si no puede leer, o se identifican dificultades para comprender la información, se acompaña de una persona "oyente", recurra para apoyarse con éste para que intermedie en el proceso.</p>
---	--

	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO:	M-RC-01
		VERSIÓN:	03
		VIGENCIA:	2023/04/05
	RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	CLASIFICACIÓN	IP

<p>Discapacidad intelectual</p> 	<p>Si el usuario tiene dificultades para comunicarse, tenga paciencia y dele el tiempo que necesita para que no se ponga nervioso.</p> <p>Asegúrese de que la persona comprendió la información suministrada.</p> <p>Entregue la información de manera sencilla y pausada.</p> <p>No hable de su limitación con calificaciones ni juicios.</p> <p>A menos que la persona esté declarado interdicto, está calificada para recibir el servicio.</p> <p>Si la persona no se expresa oralmente (casos más severos), se puede recurrir o permitir la asistencia de un tercero acompañante.</p>
<p>Discapacidad psíquica</p> 	<p>Es probable que este tipo de discapacidad no resulte evidente al primer momento de atender el usuario, sobre todo si se trata de una persona que se encuentra en proceso de rehabilitación y que se mantiene compensada con sus medicamentos, por tanto, es un mito que sean siempre personas alteradas o violentas.</p> <p>De presentarse que el usuario eleva la voz o se altera, se debe evitar hacer lo mismo o generar discusiones. En tal caso, es preciso mantener la serenidad y buscar apoyo de conformidad con el protocolo de atención a casos especiales.</p> <p>Busque soluciones concretas y reales a la situación o necesidad presentada, no dilate la situación.</p> <p>Tenga paciencia. Puede ser que la persona no pueda expresarse al mismo ritmo que piensa y eso le dificulte el nivel de comunicación.</p> <p>No hable de su limitación con calificaciones ni juicios.</p> <p>Hágale notar que usted lo entiende y se pone en su lugar</p>

	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO:	M-RC-01
		VERSIÓN:	03
		VIGENCIA:	2023/04/05
	RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	CLASIFICACIÓN	IP

6.5.5 Género y diversidad sexual

A continuación, algunos conceptos relevantes que se encuentran en la Política Nacional de Sexualidad, Derechos Sexuales y Derechos Reproductivos del Ministerio de Salud y Protección Social, que le permitirán brindar una mejor atención.

Orientación sexual: Hace referencia a la atracción afectiva y erótica que experimentan las personas hacia otras personas. La persona homosexual dirige su atracción hacia personas del mismo sexo. En la persona heterosexual la atracción afectiva y erótica se presenta hacia personas del sexo contrario y en las personas bisexuales tal atracción y afecto puede darse indistintamente con personas tanto del mismo sexo como del sexo contrario.

Género: El género es la construcción social que existe sobre los cuerpos o el conjunto de reglas y convenciones establecidas por la sociedad que definen las pautas de comportamiento a seguir por hombres y mujeres, de tal forma que usualmente las mujeres se identifican con el género femenino y los hombres con el género masculino. Sin embargo, la construcción del género es diversa y existen personas que transitan por diversas manifestaciones del género y que no necesariamente corresponden con las características del sexo biológico. Hombres y mujeres transgénero, tienen identidades masculinas o femeninas que no necesariamente se ajustan al sexo asignado biológicamente.

Identidad de género: Se refiere a la forma en que cada persona se percibe a sí misma y a cómo desea ser percibida por los demás, independientemente del sexo con el que nació o del género que le fue asignado.

Recomendaciones que facilitan la atención:

- Recuerde los elementos de la comunicación no verbal contemplados en la guía de Lenguaje Claro del Sector Hacienda y absténgase de hacer posturas, miradas, expresiones faciales que denoten prevención o incomodidad hacia una persona por su forma de vestir, sus movimientos y su forma de hablar.
- No identifique con un género, hasta que la persona no dé una pauta para el trato.
- Salude e inmediatamente pregunte el nombre de la persona; esta dará la pauta para dirigirse a ella, de acuerdo con su género de identificación (señor o señora). Ello aplica particularmente para referirse a personas transgénero.
- Recuerde que la orientación sexual o la diversidad de género no son enfermedades.
- Entienda que algunas personas con identidades de género y orientaciones sexuales diversas tienen un gran miedo de revelar su identidad sexual, debido a las reacciones o a los peligros que pueda generar.

	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO:	M-RC-01
		VERSIÓN:	03
		VIGENCIA:	2023/04/05
	RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	CLASIFICACIÓN	IP

- Sea empático y genere espacios cómodos para que la persona pueda hablar, si así lo desea, sobre su orientación sexual o diversidad de género.

Sea reservado con la información que le están brindando, pues en ocasiones puede que la persona no quiera que se conozca sobre su orientación sexual o identidad de género¹ y se debe respetar esa decisión.²

6.6 PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

El canal telefónico es el medio que permite la interacción en tiempo real entre el colaborador y el ciudadano por medio de las redes de telefonía.

A continuación, algunas recomendaciones para ejecutar una comunicación cálida y efectiva.

- Mantener la bocina frente a la boca a una distancia aproximada de 3 cm.
- Retirar de la boca cualquier objeto que dificulte la vocalización y la emisión de la voz, como esferos, dulces, chicles, etc.
- Atender la llamada de manera amable y respetuosa.
- Anotar los mensajes o acceder al computador y buscar la información requerida por el ciudadano, teniendo en cuenta que sea competencia de la Entidad.
- Saber usar todas las funciones del teléfono.
- Hacer seguimiento de la información suministrada telefónicamente, hasta que se le dé la mejor respuesta al ciudadano.
- Disponer de un inventario actualizado de los trámites y servicios de la Entidad, la dependencia responsable y el contacto.
- Evitar hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada, a menos que se esté resolviendo la solicitud de la llamada.

6.6.1 Contacto inicial

El guion inicial debe ser: *“ENTerritorio (buenos días/buenas tardes) habla (nombre del colaborador); ¿con quién tengo el gusto de hablar?”*

Para quienes responden extensiones, es importante saludar primero con frases como “Buenos días”, “Buenas tardes”, dar el nombre de la dependencia, el nombre del colaborador y enseguida

¹ Protocolo de Servicio al Ciudadano - DNP.
 Protocolos de Servicio al Ciudadano - DAFP.
 Protocolo de Atención al Ciudadano – PGN.

² Ministerio De Salud y Protección Social “Política Nacional de Sexualidad, Derechos Sexuales y Derechos Reproductivos”.

	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO:	M-RC-01
		VERSIÓN:	03
		VIGENCIA:	2023/04/05
	RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	CLASIFICACIÓN	IP

ofrecer ayuda con frases como: “¿En qué le puedo ayudar?”.

6.6.2 En el desarrollo del servicio

- El servidor responsable de atender el PBX debe diligenciar la planilla determinada para el control de llamadas F-AD-09 Registro de Llamadas
- Escuchar con atención lo que necesita el ciudadano, sin interrumpirlo, así la solicitud no sea de competencia del colaborador.
- Si se puede resolver la solicitud, dar la información completa y cerciorarse que se cumplieron las expectativas del ciudadano.

En caso de que la solicitud no sea de competencia del colaborador, amablemente comunicarle que se pasará la llamada al Grupo encargado o darle el número de teléfono en donde puede recibir la información.

- Si debe transferirse la llamada a otro Grupo u Oficina, pedirle al usuario que espere unos minutos en línea mientras lo comunican con el área y con el colaborador competente.
- Marcar la extensión, esperar a que contesten e informarle a quien contesta que va a transferir una llamada del Señor o Señora (nombre de la persona) que necesita lo que corresponda (resumen del asunto), y luego sí transferir la llamada.
- En caso de marcar la extensión y no recibir respuesta, retomar la llamada del ciudadano, tomarle los datos como nombre, teléfono de contacto y correo electrónico y decirle que se le informará al encargado del tema para que le devuelva la llamada o se contacte a través del teléfono o correo informado.

6.6.3 En la finalización del servicio

- Despedirse amablemente.
- Si se tomó un mensaje para otro colaborador, informarle y comprobar si la llamada fue devuelta.

6.7 PROTOCOLO DE ATENCIÓN VIRTUAL

Con la modernización del Estado colombiano y el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC's) para la gestión de la administración pública y el florecimiento de la interacción con el ciudadano, ENTerritorio ha dispuesto canales virtuales de atención al ciudadano, los cuales se integran por los siguientes medios: sitio web, correos electrónicos y redes sociales.

	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO:	M-RC-01
		VERSIÓN:	03
		VIGENCIA:	2023/04/05
	RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	CLASIFICACIÓN	IP

6.7.1 Correo Electrónico

6.7.1.1 Recomendaciones generales

- El colaborador es responsable del uso de su cuenta de correo electrónico institucional (Outlook), razón por la cual no debe permitirle a terceros acceder y no debe usarse para temas personales, ni para enviar cadenas o distribuir mensajes con contenidos que puedan afectara la Entidad.
- Seguir el protocolo establecido por la Entidad con relación al uso de formatos y firmas electrónicas.
- No imprimir correos electrónicos, ni pantallazos del sitio web.
- Responder siempre desde el correo electrónico oficial de la Entidad.
- Cuando se trate de cualquier tipo de comunicación oficial dirigida a la Entidad, se debe reenviar al correo radicacioncorrespondencia@enterritorio.gov.co incluidas las PQRDSF, las cuales también se reciben en el correo quejasyreclamos@enterritorio.gov.co; para realizar la respectiva radicación en el sistema de gestión documental -SGD vigente.

6.7.1.2 En el desarrollo del servicio

- Definir el tema del mensaje con claridad y concisión en el campo “Asunto”.
- En el campo “Para” designar al destinatario principal. Ésta es la persona a quien se le envía el correo electrónico.
- En el campo “CC” (con copia) seleccionar a las personas que deben estar informadas sobre la comunicación.
- Al responder un mensaje, verificar si es necesario que todos a quienes se envió copia, necesitan conocer la respuesta. En algunas ocasiones se envía copia a muchas personas con el fin de que sepan que “se contestó”, lo cual genera que se ocupe innecesariamente la capacidad de los buzones de correo electrónico de otros miembros de la Entidad.
- Empezar la comunicación con una frase como: “Según su solicitud de fecha..., relacionada con...” o “En respuesta a su solicitud de fecha..., relacionada con...”
- Escribir siempre en un tono impersonal.
- Redactar oraciones cortas y precisas. Si el mensaje es largo, dividirlo en varios párrafos.
- No use mayúsculas sostenidas, negrillas ni signos de admiración si no son estrictamente necesarios.
- Responder todas las preguntas o solicitudes que hizo el ciudadano, de forma clara y

	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO:	M-RC-01
		VERSIÓN:	03
		VIGENCIA:	2023/04/05
	RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	CLASIFICACIÓN	IP

precisa.

- Si se deben adjuntar documentos al mensaje, considerar quiénes son los destinatarios. Es posible que el destinatario de un archivo adjunto no tenga el software para leerlo.
- Guardar el archivo en un formato que la mayoría de software puedan leer. Además, conviene estar atento al tamaño del adjunto pues un archivo muy pesado podría ser bloqueado por el servidor de correo electrónico del destinatario.

6.7.1.3 En la finalización del servicio

- El colaborador debe asegurarse de que debajo de su firma (plantilla, digital o digitalizada) aparezcan todos los datos necesarios para que el ciudadano lo identifique y se pueda poner en contacto en caso de necesitarlo. Esto puede incluir: cargo, teléfono, correo electrónico, el nombre y la dirección web de ENTerritorio.
- Revisar de manera completa el mensaje antes de “Enviar”; con esto se evita cometer errores que generen una mala impresión de ENTerritorio, ante quien recibe el correo electrónico.

6.7.1.4 Redes Sociales

Las Redes Sociales permiten una interacción especial con el ciudadano, ya que se puede recibir y proveer de información veraz en tiempo real. En ENTerritorio, se monitorean los comentarios, las preguntas y en general, los mensajes que se reciben por las plataformas de las redes que hemos dispuesto a través de la “Estrategia de Redes Sociales”:

- FACEBOOK @ENTerritorio
- TWITTER @enterritorioco
- INSTAGRAM @ENTenterritorioCo
- YOUTUBE @ENTerritorioCo

6.7.1.5 Recomendaciones generales

- El manejo del contenido de las redes sociales de ENTerritorio se debe enfocar de tal manera que no comprometa a la Entidad.
- Se debe tener en cuenta para dar respuestas por redes sociales, el banco de “Preguntas de Frecuentes”, que se encuentra publicada en el Sitio Web de la Entidad.
- Cuando se trate de una PQRDSF, el colaborador que cumple el rol de administrador de las redes sociales, debe informar al correo quejasyreclamos@enterritorio.gov.co para realizar la respectiva radicación en el sistema de gestión documental -SGD vigente.

	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO:	M-RC-01
		VERSIÓN:	03
		VIGENCIA:	2023/04/05
	RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	CLASIFICACIÓN	IP

- En Twitter, para facilitar el monitoreo, conviene no seguir a los usuarios
- No revelar información personal en mensajes abiertos.

7 NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO

La satisfacción del ciudadano se enfoca en conocer si el servicio fue prestado con amabilidad, calidad, oportuna e idoneidad.

Existen dos encuestas de satisfacción en la página web, una está ubicada en los enlaces de interés y otra en la sección de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y felicitaciones. También existe una encuesta sistemática en el Centro de Atención al Ciudadano, la cual se pone a disposición de todos los usuarios y, es diligenciada por quienes quieran realizar dicha calificación, la cual se consolidará y se presentará en informes periódicos.

“El ciudadano satisfecho será un multiplicador de experiencias positivas, beneficiando la imagen y credibilidad de la Entidad.”